

© М. М. АКУЛИЧ, М. В. БАТЫРЕВА

*Тюменский государственный университет,  
akulich.m@gmail.com, batyreva@list.ru*

УДК 316.334.3

**ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И МУНИЦИПАЛЬНЫЕ  
УСЛУГИ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ  
КАЧЕСТВА ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ**

**STATE AND MUNICIPAL SERVICES  
AS A FACTOR OF IMPROVING  
POPULATION'S QUALITY OF LIFE**

*В статье анализируются современные подходы к рассмотрению понятия «качество жизни». Авторы акцентируют внимание на государстве как институте, функционирование которого направлено на повышение качества жизни граждан посредством проведения социально-экономической политики. Описываются возможные способы оценки эффективности воздействия органов власти на качество жизни населения, обосновывается необходимость применения подхода, связанного с оценкой эффективности организации процесса предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг. Приводятся возможные методологические подходы к анализу качества данного процесса, а также отдельные результаты мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на юге Тюменской области, реализованного при участии авторов статьи. Разработанные на основе полученных результатов рекомендации направлены на повышение качества обслуживания граждан.*

*The article analyzes modern approaches to the concept "quality of life". The authors treat state as an institution the functioning of which is aimed at improving quality of life of citizens by means of social and economic policy. Some possible ways of evaluation of government impact on the quality of life of population are provided and the approach associated with assessment of effectiveness of state and municipal services is justified. Also some possible methodological approaches to the analysis of quality of this process are presented along with some results of monitoring the quality of public and municipal services in the South of the Tyumen region that are provided with the participation of the authors. The recommendations developed on the basis of these results are aimed at improving the quality of services for citizens.*

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА.** *Качество жизни, государственные и муниципальные услуги, качество и доступность услуг.*

**KEY WORDS.** *Quality of life, public and municipal services, quality and availability of services.*

В настоящее время одним из ключевых вопросов государственной политики РФ является повышение качества жизни населения, воспринимаемое государственными деятелями, учеными и специалистами как главный целевой критерий социально-экономического развития страны. Соответственно, в политических, государственных и в научных кругах все активнее обсуждаются проблемы качества жизни и возможные способы его повышения.

Считается, что сам термин «качество жизни» был впервые употреблен американским экономистом Дж. Гэлбрейтом в работе «Общество изобилия» в 1960 г. В лексиконе западных политических деятелей этот термин также появляется в начале 60-х гг. XX в.. В частности, президент США Дж. Кеннеди в 1963 г. в своем докладе «О положении нации» отмечал, что «качество американской жизни должно идти в ногу с качеством американских товаров», а в 1964 г. следующий президент США Л. Джонсон заявил, что «цели американского общества не могут быть измерены размером наших банковских депозитов. Они могут быть измерены качеством жизни наших людей» [12, с. 6]. Первое исследование качества жизни населения проводилось в США и Канаде с помощью анализа 36 медико-социальных показателей за десятилетний период (с 1964 по 1974 гг.). Довольно активный интерес политиков и ученых к проблемам качества жизни был обусловлен в западных странах нарастающим вниманием к глобальным проблемам современности. Можно сказать, что стремление повысить качество жизни населения стало новой философией, новым целевым ориентиром в обществах, переходящих к постиндустриальной стадии развития. В дальнейшем методология исследования качества жизни населения разрабатывалась на Западе в трудах таких авторов, как Р. Бауэр, Р. Конверс, А. Кэмпбелл, Д. Медоуз, Л. Милбрейт, О. Тоффлер, Дж. Форрестер.

Интерес к проблеме качества жизни в России был обусловлен несколькими обстоятельствами, нежели чем на Западе. Он возник позднее, в конце 80-х — начале 90-х гг. XX века и был связан с начатыми в стране политическими и экономическими реформами, которые вызвали изменения в уровне и качестве жизни граждан. В настоящее время исследования качества жизни населения проводятся во Всероссийском центре уровня жизни, Российской академии государственной службы при Президенте РФ, Центральном экономико-математическом институте РАН и других научно-исследовательских организациях. Проблемы качества жизни поднимались в трудах таких отечественных авторов, как С. А. Айвазян, И. В. Бестужев-Лада, А. А. Возмитель, А. Г. Милетский, Н. М. Римашевская, М. Н. Руткевич, В. А. Ядов и др.

В настоящее время качество жизни изучается представителями самых разных научных направлений, к числу которых относятся социология, экономика, философия, медицина, психология, демография, менеджмент и т. д. Это приводит к существованию большого числа дефиниций данного термина, не всегда однозначных и акцентирующих внимание на различных его аспектах. Тем не менее, многие ученые (В. Ф. Безъязычный, Е. В. Давыдова, Е. А. Неретина, Г. П. Петропавлова и др.) в своих работах указывают на существование двух подходов к определению качества жизни — объективного и субъективного. Именно поэтому не будем приводить большое число определений, а сосредоточимся на нескольких, отражающих суть этих двух подходов.

Объективный подход предполагает определение качества жизни через степень удовлетворения научно обоснованных потребностей и интересов людей. Приведем в качестве примера определение, данное А. И. Суббето: «Качество жизни — система качеств духовных, материальных, социокультурных, экологических и демографических компонентов жизни» [13, с. 3]. Также можно отнести к объективному подходу определение, предложенное В. Ф. Безъязычным: «Качество жизни — совокупность условий физического, умственного, морального и социального благосостояния различных групп населения при достижении приемлемого образа жизни» [2, с. 6].

Субъективный подход подразумевает определение самими людьми степени их удовлетворенности собственной жизнью. Субъективизм здесь заключается в том, что индивиды могут совершенно по-разному оценивать свою удовлетворенность одними и теми же условиями жизни в зависимости от их желаний, ценностей, интересов, ожиданий. В качестве примера можно привести определение В. Бабинцева: «Качество жизни — степень комфортности человека, как внутриличностной, так и в рамках макро- и микросоциума» [1, с. 44]. Еще одно определение, которое можно отнести к субъективному подходу, приведено в работе Т. Н. Савченко и Г. М. Головиной, которые отмечают, что «под качеством жизни понимается совокупность жизненных ценностей, характеризующих созидательную деятельность, удовлетворение потребностей и развитие человека (групп населения, общества), удовлетворенность людей жизнью, социальными отношениями и окружающей средой [11, с. 62].

Некоторые авторы демонстрируют попытки создать комплексное определение качества жизни, соединив объективный и субъективный подходы и включая в него как объективные характеристики индивидов (их групп, общества в целом), так и субъективные оценочные характеристики, отражающие их отношение к жизни. Например, Б. М. Генкин определяет качество жизни как «степень удовлетворения потребностей человека, определяемую по отношению к соответствующим нормам, обычаям и традициям, а также по отношению к уровню личных притязаний [5, с. 22]. В рамках комплексного подхода сформулировано определение Е. В. Панкратовой, которая предлагает рассматривать качество жизни как «совокупность необходимых и достаточных условий для реализации достойной жизнедеятельности человека в социуме» [9, с. 46]. Данное определение представляется нам кратким, но достаточно емким, поскольку акцентирует внимание на объективных условиях жизнедеятельности индивидов, указывая на их приоритетность, но при этом сравнивает их с наиболее оптимальными, достаточными.

Нельзя также не согласиться с точкой зрения Е. Е. Задесенца и Г. М. Зарковского, что качество жизни населения нашей страны в современной социально-экономической ситуации можно рассматривать как качество жизни коллективного субъекта, агрегированное из качества жизни каждого гражданина [6]. Следовательно, учитывая многоаспектность понятия «качество жизни», нельзя осуществлять его оценку, исходя только из анализа объективных показателей, которые носят преимущественно экономический характер. Необходимы опросы граждан, позволяющие оценить их субъективное восприятие собственного качества жизни. При этом важно изучать не только общую удовлетворенность условиями жизни в городе, регионе, стране, общий уровень

социального настроения, но и рассматривать, какова удовлетворенность граждан теми мероприятиями, которые реализуются на различных уровнях для повышения качества их жизни.

Качество жизни населения формируется под воздействием ряда субъектов, к которым можно отнести органы государственной власти и местного самоуправления, различные организации и самих людей. Влияние органов государственной и муниципальной власти на качество жизни граждан имеет внешний характер и проявляется в проводимой ими социально-экономической политике. По своей природе, государство обязано осуществлять такую политику, которая способствовала бы повышению качества жизни его граждан в получении качественного образования и медицинских услуг, обеспечении социальной защиты нуждающихся категорий населения и создании условий развития жилищно-коммунальной сферы, занятости как городского, так и сельского населения и т. д. Именно в этих целях, начиная с 2006 г., в нашей стране осуществляется реализация приоритетных национальных проектов в сфере образования, здравоохранения, жилищного строительства и развития агропромышленного комплекса. Внешнее влияние различных организаций осуществляется посредством предоставления населению товаров и услуг разного уровня качества. Кроме того, сами граждане оказывают влияние на собственное качество жизни, а также на качество жизни других людей в процессе повседневной жизнедеятельности, прилагая определенные усилия или, наоборот, бездействуя.

Формирование высокого качества жизни населения и управление им — сложные и долговременные процессы. Первоначально необходимо разработать и использовать в течение достаточно длительного времени систему индикаторов, которая позволяла бы отслеживать динамику качества жизни населения страны в целом и ее регионов. Возможные системы индикаторов и показателей (как объективного, так и субъективного характера) разработаны в трудах таких авторов, как Е. Е. Задесенец, Г. М. Зараковский, Е. А. Неретина, Е. В. Панкратова, Т. Н. Савченко, С. П. Спиридонов и др. Отслеживание динамики показателей качества жизни позволяет выделять те возможные «болевы́е точки», на которых необходимо сконцентрировать усилия органам власти разных уровней с тем, чтобы обеспечить рост качества жизни граждан. Помимо этого, такие мониторинговые исследования в определенной мере свидетельствуют о том, насколько результативно и эффективно осуществляют свою деятельность органы государственной и муниципальной власти.

В литературе описаны примеры способов воздействия органов власти различных уровней на повышение качества жизни населения. Так, Е. Е. Задесенец, Г. М. Зараковский, П. В. Савченко и М. В. Федорова в своих работах указывают на то, что качество жизни населения можно повысить посредством поддержки научно-технического прогресса, роста валового внутреннего продукта, а также при помощи роста качества и конкурентоспособности производимой продукции [6, 10]. Р. А. Фатхутдинов считает, что повышение качества жизни возможно в результате внедрения организационно-управленческого механизма, в основе которого — ресурсосбережение, конкурентоспособность страны, а также качество государственного функционирования [14]. Нередко авторы (например, Я. Я. Кайль, С. А. Филипенко, Л. Д. Чайнова, Н. Н. Шувалова и др.)

также указывают на то, что основным способом повышения качества жизни граждан является совершенствование института государства вообще и государственной социально-экономической политики в частности, а также повышение эффективности государственной и муниципальной службы [7, 15, 16, 17].

В целях повышения эффективности государственной и муниципальной службы в стране осуществляется административная реформа, одним из основных направлений которой является повышение качества и доступности услуг, оказываемых органами власти и подведомственными им учреждениями населению. Оказываемые ими услуги, так или иначе, касаются всего населения и оказывают влияние как на объективные показатели функционирования отдельных сфер социальной жизни (здравоохранение, образование и науку, культуру, социальную защиту населения и др.), так и на субъективное восприятие гражданами условий собственной жизни. Следовательно, динамика оценки качества этих услуг может свидетельствовать о влиянии осуществляемых реформ на качество жизни населения.

Для оценки результатов проводимых преобразований, как на федеральном, так и на региональном уровнях, регулярно осуществляется мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Оценка эффективности функционирования органов власти, а также качества государственного и муниципального управления осуществляется различными организациями. При этом сложилось два основных методологических подхода к оценке качества государственного и муниципального управления [8, с. 44-45].

Первый подход предполагает оценку конечного результата управленческой деятельности через анализ эффективности воздействия на социально-экономическое развитие государства и его отдельных регионов. Отметим, что реализация данного подхода на практике весьма затруднительна в силу влияния на конечный результат многих других, не связанных с самими процессом государственного и муниципального управления, факторов и условий. В рамках второго подхода оценка качества осуществляется через эффективность организации государственного и муниципального управления, процесса предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг. Именно этот подход мы считаем более продуктивным, поскольку он позволяет получать информацию о тех направлениях в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, которые нуждаются в реформировании с тем, чтобы способствовать повышению качества оказываемых услуг и, как следствие, повышению качества жизни граждан.

Для оценки качества государственного и муниципального управления в рамках второго подхода исследовательские коллективы используют разные методики. В частности, Институтом государственного и муниципального управления Государственного университета — Высшей школой экономики по заказу Министерства экономического развития РФ в 2008-2009 гг. был реализован проект «Исследование и анализ применения административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг» [4]. В ходе данного проекта была проведена инвентаризация всех административных регламентов федеральных органов исполнительной власти, принятых на момент завершения Мониторинга, затем был осуществлен экспресс-анализ распространенности регламентов на уровне субъектов РФ. 41 регламент был



подвергнут более глубокому юридическому анализу, по 36 регламентам прошли экспертные обсуждения, по 35 — обсуждения с государственными служащими. Кроме того, по 14 государственным услугам (из числа массовых) было проведено 117 контрольных закупок.

В 2011 г. Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ совместно с исследовательским фондом «Институт государственного и муниципального управления» и Центром экономического и финансового консалтинга по заказу Министерства экономического развития провела исследование удовлетворенности граждан качеством деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления [3]. В рамках данного исследования был реализован репрезентативный социологический опрос 4150 респондентов — получателей государственных или муниципальных услуг в 20 субъектах РФ. В соответствии с методикой исследования, перечень услуг, подлежащих обследованию, не был задан заказчиком, а определялся по итогам опроса, что позволило исследователям определить 12 наиболее востребованных услуг.

В ходе данного проекта были изучены:

- востребованность гражданами государственных и муниципальных услуг;
- оценки удовлетворенности качеством полученных услуг, а также деятельностью органов власти, предоставляющих услуги;
- количество обращений за услугами;
- удовлетворенность респондентов отдельными аспектами качества предоставления услуг (количество обращений, стоимость услуги, время ожидания в очереди, срок оказания услуги).

Кроме того, были выявлены факторы, определяющие уровень удовлетворенности качеством услуг.

Анализ опыта проведенных исследований позволяет заключить, что в ходе оценки качества государственного и муниципального управления целесообразно осуществлять именно мониторинговые исследования, позволяющие судить о росте или снижении эффективности административной практики, повышении или, напротив, снижении доступности и качества оказываемых услуг. При этом необходимо отметить, что возможны две стратегии реализации мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Первая стратегия предполагает выявление общей удовлетворенности качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, что позволяет выявить «проблемные места» в оказании наиболее массовых услуг потребителям, в связи с этим выборка для таких исследований формируется исходя из демографических характеристик населения. При этом, как правило, реализуются поквартирные опросы населения, в ходе которых опрашивают только тех граждан, которые получали за определенный период времени (один-три года) хотя бы одну государственную или муниципальную услугу. Вторая стратегия предусматривает исследование качества государственных и муниципальных услуг конкретными органами власти или их подведомственными учреждениями. В данном случае опросы осуществляются в местах оказания услуг, которые включены в заранее утвержденный перечень, а выборка формируется случайным образом из числа потребителей услуг.

Начиная с 2011 г., кафедрой общей и экономической социологии Тюменского государственного университета по заказу ГАУ «Информационно-аналитический центр Тюменской области» реализуется «Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг на юге Тюменской области» (руководитель проекта — М. М. Акулич). В рамках данного проекта реализуется вторая методическая стратегия, т. е. заказчик изначально задает перечень услуг, подлежащих мониторингу в текущем году, и исследование проводится, главным образом, в местах их оказания. В 2011 г. в перечень было включено 5 услуг (4 государственных и 1 муниципальная), при этом было опрошено 545 потребителей и 303 эксперта, а также проведены 2 фокус-группы с потребителями двух государственных услуг. В 2012 г. в перечень было включено 10 государственных и 10 муниципальных услуг. При этом в опросе приняли участие 1008 потребителей и 400 экспертов, проведено 5 фокус-групп с потребителями услуг, 94 контрольные закупки и 100 наблюдений в местах оказания услуг\*.

В 2013 г. изучались качество и доступность предоставления 15 государственных и 10 муниципальных услуг\*\*. В опросе приняли участие 1214 потребителей и 295 экспертов, были проведены 81 контрольная закупка и 72 наблюдения. Исследование на каждом из этапов проводилось в трех городах и пяти муниципальных районах юга области. Их перечень менялся на разных этапах мониторинга, на этапе 2013 г. это были Тюмень, Тобольск и Ишим, а также Виккуловский, Исетский, Нижнетавдинский, Сладковский и Тюменский муниципальные районы.

В программу исследования был включен ряд показателей, которые обозначены как целевые индикаторы доступности и качества услуг в ряде нормативно-правовых документов, в том числе в Указе Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования государственного управления», Распоряжении Правительства РФ от 10.06.2011 № 1021-р «Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 гг. и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции», Программе Тюменской

\* Результаты предыдущих этапов исследования уже опубликованы авторами (См. например: Акулич М. М. Исследование качества предоставления государственных услуг как способ социального контроля власти / М. М. Акулич, М. В. Батырева, М. Ю. Семенов // Академический вестник ТГМУЭП. 2013. № 2 (24). С. 84-92; Акулич М. М. Социальный контроль как механизм повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг / М. М. Акулич, М. В. Батырева // Вестник Российского университета дружбы народов. Социология. 2013. № 4. С. 104-116; Акулич М. М. О качестве государственных услуг, оказываемых безработным / М. М. Акулич, М. В. Батырева, А. А. Чернышев // Вестник Тюменского государственного университета. 2013. № 8. С. 137-146). Более того, на последнем этапе исследования методика была существенно изменена. В связи с этим в рамках данной статьи внимание сосредоточено на этапе мониторинга 2013 г.

\*\* Перечень услуг не приводим намеренно в силу того, что наименования многих из них очень длинные, и текст статьи будет перегружен излишней информацией. Наименования отдельных услуг, по которым получены данные, существенно отличающиеся от средних по выборке, приведены далее в тексте статьи при анализе результатов исследования.

области «Повышение качества государственных и муниципальных услуг, снижение административных барьеров на 2012-2013 годы» (утверждена Распоряжением Правительства Тюменской области от 20 июня 2012 г. № 1200-рп). Это такие показатели, как:

- доля заявителей, удовлетворенных качеством полученных услуг (согласно обозначенной выше Программе, значение показателя не должно быть менее 70%);
- среднее число обращений заявителя для получения одной услуги (не более 2 обращений);
- среднее время ожидания в очереди при обращении в орган исполнительной власти или орган местного самоуправления (не более 15 минут);
- отсутствие нарушений нормативных сроков оказания услуг (сроки могут быть превышены не более чем в 5% случаев).

Рассмотрим полученные по этим показателям данные, рассматривая их как основные критерии качества анализируемых услуг.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что большинство опрошенных потребителей «уложились» в требования вышеуказанной Программы к числу обращений в оказывающее услугу учреждение: 42,1% респондентов отметили, что обращались в учреждение лишь однократно, а еще 30% — что обращались 2 раза. Тем не менее, 14,1% опрошенных указали, что обращались в оказывающее услугу учреждение трижды; 3,8% — 4 раза; 2,7% — от 5 до 10 раз; 0,6% — более 10 раз. Таким образом, требование Программы по данному целевому критерию было соблюдено в отношении 72,1% потребителей. При этом оно полностью соблюдено в отношении всех опрошенных потребителей пяти анализируемых услуг: «Выдача разрешений на содержание и разведение объектов животного мира в полувольных условиях и искусственно созданной среде обитания»; «Предоставление гражданам и юридическим лицам информации об объектах учета из реестра государственного имущества Тюменской области»; «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»; «Бесплатное предоставление земельных участков гражданам, имеющим трех и более детей»; «Выдача разрешения на право организации розничного рынка». Наибольшие нарушения (доля потребителей, получивших услуги не более чем за 2 обращения, составила 50% и менее) были выявлены также по пяти услугам, таким как: «Выдача заключения (по окончании строительства, реконструкции, капитального ремонта объекта капитального строительства) о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов и проектной документации, в том числе требованиям энергетической эффективности и требованиям оснащенности приборами учета используемых энергетических ресурсов»; «Предоставление государственной поддержки начинающим малым инновационным компаниям — гранты на создание инновационной компании в форме субсидии»; «Оказание социальной поддержки гражданам путем предоставления субсидий организациям коммунального комплекса в связи с установлением с 1 сентября 2012 года новых нормативов потребления коммунальных услуг по холодному и горячему водоснабжению и водоотведению»; «Государственная регистрация расторжения брака»; «Рассмотрение заявлений и



принятие решений о предоставлении земельных участков, на которых расположены здания, строения, сооружения».

Что касается такого целевого критерия, как среднее время ожидания в очереди, то в ходе исследования была выявлена как продолжительность ожидания потребителей в очереди при подаче документов, так и продолжительность ожидания при их получении. Так, среднее время ожидания в очереди при подаче документов составила 11,8 минуты, а при получении документов — 9,9 минуты, т. е. в обоих случаях в среднем по выборке требования Программы соблюдены полностью. Тем не менее, можно отметить, что сроки ожидания в очередях в обоих случаях довольно сильно варьируют в зависимости от вида получаемой услуги: при подаче документов — от 0 до 25,3 минуты; при получении — от 0 до 17,5 минуты. Требования к предельным срокам ожидания в очереди как при подаче, так и при получении документов были нарушены только в отношении некоторых потребителей трех услуг: «Содействие в организации временной трудовой занятости несовершеннолетних и молодежи»; «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях»; «Рассмотрение заявлений и принятие решений о предоставлении земельных участков, на которых расположены здания, строения, сооружения».

Средний срок получения услуги (от первичного обращения до фактического получения услуги) составил 4,1 дня, а средние сроки получения разных видов услуг варьируют от 1,1 до 142,8 дня. Однако рассматривать соблюдение требований по данному целевому критерию можно только в разрезе отдельных услуг, поскольку их регламентами предписываются разные сроки их оказания. Было выявлено, что в рамках оговоренных в регламентах требований получили желаемый результат все потребители таких услуг, как: «Предоставление гражданам и юридическим лицам информации об объектах учета из реестра государственного имущества Тюменской области»; «Предоставление государственной поддержки начинающим малым инновационным компаниям — гранты на создание инновационной компании в форме субсидии»; «Оказание комплексной имущественной, организационно-технической, информационно-консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства»; «Рассмотрение заявлений и принятие решений о предоставлении земельных участков, на которых расположены здания, строения, сооружения»; «Выдача разрешения на право организации розничного рынка»; «Исполнение запросов граждан и организаций по документам архивных фондов»; «Предоставление субсидий в части поддержки малых форм хозяйствования». Также довольно высокими (90% и более) оказались доли таких респондентов среди получателей еще четырех услуг: «Государственная регистрация расторжения брака»; «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»; «Предоставление копии поквартирной карточки»; «Предоставление субсидий отдельным категориям граждан в отношении газификации жилых помещений».

Однако в то же время доли респондентов, в отношении которых соблюдены требования регламентов к срокам оказания услуг, оказались низкими (50% и менее) среди потребителей трех услуг: «Выдача разрешений на содержание и разведение объектов животного мира в полувольных условиях и искусственно созданной среде обитания»; «Оказание социальной поддержки гражданам путем

предоставления субсидий организациям коммунального комплекса в связи с установлением с 1 сентября 2012 г. новых нормативов потребления коммунальных услуг по холодному и горячему водоснабжению и водоотведению»; «Содействие в организации временной трудовой занятости несовершеннолетних и молодежи». Скорее всего, такие результаты отчасти связаны с тем, что потребители не совсем верно истолковывают конечный результат получения услуги. Например, по услуге связанной с трудоустройством, решение принимается в день обращения, но несовершеннолетние считают результатом услуги непосредственно тот момент, когда они приступают к работе.

Что касается последнего из анализируемых целевых критериев (доля заявителей, удовлетворенных качеством полученных услуг), то, согласно результатам проведенного исследования, данный целевой индикатор достигнут полностью. На вопрос: «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставленной Вам государственной (муниципальной) услуги в целом?» 77,8% опрошенных ответили утвердительно. Более того, по некоторым услугам (в основном по тем, где число потребителей невелико, т. е., немассовым) практически все потребители указали на свою удовлетворенность доступностью и качеством получаемой услуги. По остальным услугам полученные результаты близки к средним по выборке. При этом применительно ко всем анализируемым услугам требования вышеуказанной Программы к этому целевому индикатору полностью соблюдены — ни по одной из анализируемых услуг доля удовлетворенных качеством и доступностью не оказалась ниже 70%.

По результатам проведенного исследования был разработан ряд рекомендаций, как общего характера, так и по отдельным услугам, качество и доступность которых оказались ниже средних по выборке. Эти рекомендации направлены на повышение качества работы по предоставлению населению довольно массовых услуг (например, «Содействие в организации временной трудовой занятости несовершеннолетних и молодежи», «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными», «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях», «Заключение договоров купли-продажи лесных насаждений для собственных нужд граждан» и др.), что позволяет сделать вывод о том, что повышение их качества должно оказать определенное влияние на повышение качества жизни населения в регионе.

В заключение отметим, что качественные условия жизни населения в целом, в том числе и высокое качество получаемых ими государственных и муниципальных услуг, являются показателями уровня социального развития и создают основу для успешной самореализации граждан, что, в свою очередь, способствует дальнейшему совершенствованию различных сфер социальной жизни. Данные, полученные в результате мониторинговых исследований качества и доступности государственных и муниципальных услуг, могут способствовать решению целого ряда научно-практических задач, в том числе:

- диагностике состояния отдельных сфер государственного и муниципального управления;
- выявлению «проблемных» областей социальной жизни, как на уровне государства в целом, так и на уровне отдельных регионов;

- выявлению степени соответствия региональных показателей в этой области общероссийским;
- сравнению качества жизни населения разных регионов России, и разработке на этой основе рекомендаций по его улучшению.

Социологическое исследование предоставления государственных и муниципальных услуг населению позволяет органам управления принимать необходимые, адекватные меры по повышению качества обслуживания граждан, тем самым оказывая влияние на повышение качества жизни людей.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бабинцев В. Стратегия устойчивого развития региона и улучшение качества жизни населения / В. Бабинцев, А. Гармашев, Г. Ушамирская // Стандарты и качество. 2003. № 2. С. 42-45.
2. Безъязычный В. Ф. Качество жизни. / В. Ф. Безъязычный, Е. В. Шилков. Рыбинск: РГАТА, 2004. 96 с.
3. Бойков В. Э. Результаты исследования общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг / В. Э. Бойков, Е. И. Добролюбова, Н. В. Зыбуновская, А. Н. Покида, В. Н. Южак // Социология власти. 2012. № 1. С. 40-65.
4. Всероссийский мониторинг административных регламентов — 2009 / сост. А. Б. Жулин, Т. Л. Кукса, С. М. Плаксин. М.: Высшая школа экономики, 2010. 144 с.
5. Генкин Б. М. Экономика и социология труда / Б. М. Генкин. М.: Изд-во НОРМА, 2001. 434 с.
6. Задесенец Е. Е. Методология измерения и оценки качества жизни населения России / Е. Е. Задесенец, Г. М. Зараковский, И. В. Пенова // Мир измерений. 2010. № 2. С. 37-44.
7. Кайль Я. Я. Повышение качества жизни населения субъектов РФ как приоритет существования государственного менеджмента / Я. Я. Кайль, В. С. Епинина // Управление экономическими системами. URL: <http://www.uecs.ru/teoriya-upravleniya/item/2327-2013-09-04-06-18-46>
8. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / С. И. Неделько, А. В. Осташков, С. В. Матюкин, В. Н. Ретинская, И. А. Мурзина, И. Г. Кревский, А. В. Луканин, О. С. Кошевой; под общ. ред. В. В. Маркина, А. В. Осташкова. М.: Экслибрис-Пресс, 2008. 321 с.
9. Панкратова Е. В. Комплексная методика оценки качества жизни региона / Е. В. Панкратова // Вестник ИГЭУ. 2009. Вып. 1. С. 45-51.
10. Савченко П. Уровень и качество жизни: понятия, индикаторы, современное состояние в России / П. Савченко, М. Федорова, Е. Шелкова // Российский экономический журнал. 2000. № 7. С. 66-73.
11. Савченко Т. Н. Субъективное качество жизни: подходы, методы оценки, прикладные исследования / Т. Н. Савченко, Г. М. Головина. М.: Институт психологии РАН, 2006. 169 с.
12. Спиридонов С. П. Институциональные индикаторы качества жизни: монография / С. П. Спиридонов, Е. В. Нижегородов, Б. И. Герасимов; под ред. Б. И. Герасимова. Тамбов: Издательство ТГТУ, 2010. 136 с.
13. Суббето А. И. Квалиметрия жизни (Проблемы измерения качества жизни и направления их решения) / А. И. Суббето. Л.: ЛДНТП, 1991. 102 с.

14. Фатхутдинов Р. А. Концепция возрождения России на основе повышения ее конкурентоспособности / Р. А. Фатхутдинов // Современная конкуренция. 2007. № 4. С. 28-43.
15. Филипенко С. А. Повышение качества жизни на основе совершенствования социальной политики: автореф. дис. канд. эконом. наук / С. А. Филипенко. М.: Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, 2012. 28 с.
16. Чайнова Л. Д. Качество жизни, эргодизайн и эргономика развития / Л. Д. Чайнова // Труды ВНИИТЭ. Серия «Качество жизни». Вып. 10, М., 2004. С. 36-42.
17. Шувалова Н. Н. Служебное поведение государственного гражданского служащего: моральные основы / Н. Н. Шувалова. Ростов-н/Д: Феникс, 2006. 380 с.

## REFERENCES

1. Babincev V., Garmashev A., Ushamirskaja G. Strategija ustojchivogo razvitija regiona i uluchshenie kachestva zhizni naselenija [A Strategy for Sustainable Development of the Region and Improvement of the Quality of Life] // Standarty i kachestvo [Standards and Quality]. 2003. No 2. Pp. 42-45. (In Russian)
2. Bez'jazychnyj V. F., Shil'kov E. V. Kachestvo zhizni [Quality of Life]. Rybinsk: RGATA, 2004. 96 p. (In Russian)
3. Boj'kov V. Je., Dobroljubova E. I., Zybunovskaja N. V., Pokida A. N., Juzhakov V. N. Rezul'taty issledovanija obshhej udovletvorennosti grazhdan kachestvom gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug [Results of a Study Concerning General Contentment of Citizens with the Quality of State and Municipal Services] // Sociologija vlasti [Sociology of Power]. 2012. No 1. Pp. 40-65. (In Russian)
4. Zhulin A. B., Kuksa T. L., Plaksin S. M. Vserossijskij monitoring administrativnyh reglamentov — 2009 [The All-Russian Monitoring of Administrative Regulations — 2009]. M.: Vysshaja shkola jekonomiki [Higher School of Economy], 2010. 144 p. (In Russian)
5. Genkin B. M. Jekonomika i sociologija truda [Economics and Sociology of Work]. M.: NORMA, 2001. 434 p. (In Russian)
6. Zadesenec E. E., Zarakovskij G. M., Penova I. V. Metodologija izmerenija i ocenki kachestva zhizni naselenija Rossii [A Methodology of Measuring and Evaluating the Quality of Life of the Population of Russia] // Mir izmerenij [The World of Changes]. 2010. No 2. Pp. 37-44. (In Russian)
7. Kayl Ya. Ya., Epinina V. S. Povyshenie kachestva zhizni naselenija sub'ektov RF kak prioritet sushhestvovanija gosudarstvennogo menedzhmenta [Improving the Quality of Life of Subjects of the Russian Federation as a Priority of the Public Management] // Upravlenie jekonomicheskimi sistemami [Managing Economic Systems]. <http://www.uecs.ru/teoriya-upravleniya/item/2327-2013-09-04-06-18-46> (In Russian)
8. Nedel'ko S. I., Ostashkov A. V., Matju'kin S. V., Retinskaja V. N., Murzina I. A., Krevskij I. G., Lukanin A. V., Koshevoj O. S. Monitoring gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug v regione kak strategicheskij instrument povyshenija kachestva regional'nogo upravlenija: opyt, problemy, rekomendacii [Monitoring of the State and Municipal Services in the Region as a Strategic Tool to Improve the Quality of Regional Management: Experience, Problems, Recommendations] / V. V. Markin, A. V. Ostashkov (Eds.). M.: Jeksklibris-Press [Ex-libris Press], 2008. 321 p. (In Russian)
9. Pankratova E. V. Kompleksnaja metodika ocenki kachestva zhizni regiona [A Complex Technique of Assessing the Quality of Life in the Region] // Vestnik IGJeU [Herald

- of Ivanovo State Power Engineering University]. 2009. Issue 1. Pp. 45-51. (In Russian)
10. Savchenko P., Fedorova M., Shelkova E. Uroven' i kachestvo zhizni: ponjatija, indikatory, sovremennoe sostojanie v Rossii [The Level and Quality of Life: Concepts, Indicators, the Current State in Russia] // Rossijskij jekonomicheskij zhurnal [Russian Economy Journal]. 2000. No 7. Pp. 66-73. (In Russian)
  11. Savchenko T. N., Golovina G. M. Sub'ektivnoe kachestvo zhizni: podhody, metody ocenki, prikladnye issledovaniya [Subjective Quality of Life: Approaches, Evaluation Methods, Applied Research]. M.: Institut psihologii RAN [Institute of Psychology RAS], 2006. 169 p. (In Russian)
  12. Spiridonov S. P., Nizhegorodov E. V., Gerasimov B. I. Institucional'nye indikatory kachestva zhizni [Institutional Indicators of the Quality of Life]: A Monograph / B. I. Gerasimov (Ed.). Tambov: izdatel'stvo TGTU [TGTU Publishing House], 2010. 136 p. (In Russian)
  13. Subbeto A. I. Kvalimetrija zhizni (Problemy izmerenija kachestva zhizni i napravlenija ih reshenija) [Qualimetry of Life (Problems of Measuring the Quality of Life and Ways to Solve Them)]. Leningrad: LDNTP, 1991. 102 p. (In Russian)
  14. Fathutdinov R. A. Konceptija vozrozhdenija Rossii na osnove povyshenija ee konkurentosposobnosti [A Project of Russia's Recovery Through Improvement of Its Competitiveness] // Sovremennaja konkurencija [Modern Competitiveness]. 2007. No 4. Pp. 28-43. (In Russian)
  15. Filipenko S. A. Povyshenie kachestva zhizni na osnove sovershenstvovanija social'noj politiki [Increasing the Quality of Life by Improving Social Policies]: Abstract of the Diss. Cand. Sci. (Econ.). M.: Rossijskaja akademija narodnogo hozjajstva i gosudarstvennoj sluzhby pri Prezidente RF [RANEPA's Publishing House], 2012. 28 p. (In Russian)
  16. Chajnova L. D. Kachestvo zhizni, jergodizajn i jergonomika razvitija [Quality of Life, Ergo-design and Ergonomics of Development] // Trydu VNIITE: Kachestvo zhizni [Proceedings of All-Russian Research Institute of Technical Aesthetics: Quality of Life]. M. 2004. Issue 10. Pp. 36-42. (In Russian)
  17. Shuvalova N. N. Sluzhebnoe povedenie gosudarstvennogo grazhdanskogo sluzhashhego: moral'nye osnovy [Office Conduct of Civil Servants: the Moral Foundations]. Rostov-on-Don: Feniks [Phoenix], 2006. 380 p. (In Russian)

#### Авторы публикации

**Акулич Мария Михайловна** — доктор социологических наук, профессор, заведующая кафедрой общей и экономической социологии Тюменского государственного университета

**Батырева Мария Владимировна** — кандидат социологических наук, доцент кафедры общей и экономической социологии Тюменского государственного университета

#### Authors of the publication

**Maria M. Akulich** — Dr. Sci. (Sociol.), Professor, Head of the Department of General and Economic Sociology, Tyumen State University

**Maria V. Batyreva** — Cand. Sci. (Sociol.), Associate Professor at the Department of General and Economic Sociology, Tyumen State University